

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK SPESIALIS GRAHA AMANAH**

TESIS

Diajukan Kepada

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Magister dalam Ilmu Magister Manajemen



Oleh:

OKYAWAN DWI INDRATNO

NIM. P100140 055

MAGISTER MANAJEMEN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2017

NOTA PEMBIMBING I

Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT – KL

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Okyawan Dwi Indratno

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Okyawan Dwi Indratno
NIM	: P 100 140 055
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GRAHA AMANAH KLATEN

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, 12 Januari 2017
Pembimbing I

Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT-KL

NOTA PEMBIMBING

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara Okyawan Dwi Indratno

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.


Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Okyawan Dwi Indratno
NIM	: P 100 140 055
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GRAHA AMANAH KLATEN

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 18 Januari 2017



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

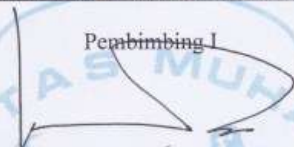
TESIS BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN DI KLINIK SPESIALIS GRAHA AMANAH KLATEN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
OKYAWAN DWI INDRATNO
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 2 Februari 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



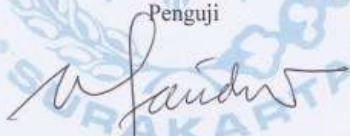
Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT-KL

Pembimbing II



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

Penguji



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D

Surakarta, 7 Februari 2017
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Okyawan Dwi Indratno

NIM : P 100 140 055

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GRAHA AMANAH
KLATEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 Januari 2017

Yang membuat pernyataan



Okyawan Dwi Indratno

NIM. P 100 140 055

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(QS. Ar Ra'd 13:11)

Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, jika itu hanya dipikirkan

Sebuah cita-cita juga akan selalu jadi beban, jika itu hanya angan-angan

(Penulis)

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (mengilasmu)

(H.R. Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan segala doa dan puji syukur kehadiran Allah SWT, Penulis dengan rendah hati mempersembahkan karya ini kepada :

1. Allah SWT dengan segala kemuliaan-Nya, setiap goresan tinta dan pemikiran dalam lembar putih ini merupakan petunjuk dan anugerah yang sangat berharga buat diriku.
2. Orang tuaku (Bapak Sri Hadi dan Ibu Sudiyah, alm), terima kasih untuk semua doa, bimbingan dan dukungan, serta kasih sayang yang selalu dicurahkan kepadaku.
3. Istri yang aku cintai (drg. Verawaty, SpKG), terima kasih sudah memberikan semangat yang luar biasa, dukungan serta bimbingan untuk bisa menyelesaikan pendidikan yang sudah aku jalanin.
4. Anak-anakku (Amira Nizza Azzahra Indratno, Muh. Danish Razapharsha Indratno, Aliesha Valerie Indratno, Khayla Zarreena Indratno, Carl Vicky Hadden Indratno), kalian sudah memberikan motivasi kepada ayahmu, untuk bisa menjadi contoh buat masa depan kalian.
5. Staf akademis Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta (Pembimbing, Penguji, Dosen), terima kasih untuk ilmu yang sudah diberikan
6. Semua teman dan sahabatku, yang sudah bersama dalam perjuangan, saling membantu, bekerjasama dan memberikan semangat.

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan bimbingan-Nya, Sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan pada waktunya. Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Graha Amanah Klaten” ini, Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati, S.H. M.Hum, selaku Direktur PPs Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT–KL, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing dalam penyusunan tesis ini.
5. Drs. Wiyadi, M.M. Ph.D, selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas bantuannya demi kelancaran penyusunan tesis ini.
6. Segenap pengelola dan segenap dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi demi suksesnya penyelesaian studi.

7. dr. Samad, Sp.A, selaku pemilik Klinik Spesialis Graha Amanah, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian ini.
8. Responden pasien drg. Verawaty, SpKg, terimakasih sudah bersedia menjadi subyek dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tuaku, Istriku, Anak-anakku, terimakasih atas segalanya yang kalian berikan, doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untukku.
10. Saudara dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang akan datang. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 18 Januari 2017

Penulis

Okyawan Dwi Indratno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING I.....	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13

2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.3 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.4 Konsep-Konsep Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5 Cara Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.6 Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.7 Komponen Kepuasan Konsumen.....	19
2.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Jasa.....	22
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.4 Faktor-Faktor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	27
2.3 Pemasaran Jasa.....	27
2.3.1 Pengertian Jasa atau Layanan.....	28
2.3.2 Karakteristik Jasa atau Layanan.....	29
2.3.3 Konsep-Konsep Pemasaran.....	30
2.4 Pengertian Klinik.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	35
2.7 Formulasi Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
3.3.1 Variabel ualitas Layanan.....	40

3.3.2 Variabel Kepuasan Pasien.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5 Uji Instrumen Penelitian	47
3.5.1 Uji Validitas Instrumen.....	47
3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
3.6 Analisis Data.....	48
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.6.2 Analisis Inferensial Data Penelitian.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Responden.....	53
4.2 Deskripsi Data Variabel.....	56
4.2.1 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	60
4.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan.....	60
4.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keyakinan.....	59
4.2.4 Hasil Uji Validitas Variabel Empati.....	61
4.2.5 Hasil Uji Validitas Variabel Berwujud.....	62
4.2.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	63
4.3 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas.....	64
4.4 Hasil Analisis Data.....	65
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.2 Hasil Analisis Regresi.....	69
4.5 Pembahasan Hasil Analisis Inferensial.....	72
4.5.1 Pengaruh Keandalan (reliability) terhadap kepuasan Pasien.....	72
4.5.2 Pengaruh Ketanggapan (responsiveness) terhadap Kepuasan	

Pasien.....	73
4.5.3 Pengaruh Keyakinan (Assurance) terhadap kepuasan pasien.....	74
4.5.4 Pengaruh Empati (empathy) terhadap Kepuasan Pasien.....	75
4.5.5 Pengaruh berwujud (tangible) terhadap kepuasan Pasien.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keyakinan.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Empati.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Berwujud.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda Model 1.....	67
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.17 Hasil Regresi.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.19 Hasil Regresi.....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisener Pasien	88
Lampiran 2 Data Kuisener Pasien drg. Verawaty, SPKG.....	93
Lampiran 3 Data Hasil Kuisener	96
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	98

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK SPESIALIS GRAHA AMANAH KLATEN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh: 1) keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien. 2) ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien. 3) keyakinan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien. 4) empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien. 5) berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pasien. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 orang responden dengan metode accidental sampling. Metode yang di gunakan regresi linear berganda, Alat analisis data menggunakan SPSS. Hasil pengujian instrumen menyimpulkan bahwa semua variabel valid dan reliabel sebagai alat pengumpul data. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2) ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 3) keyakinan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 4) empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 5) berwujud (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: faktor kualitas pelayanan, kepuasan, klinik

**EFFECT OF SERVICE THE QUALITY OF PATIENT SATISFACTION IN
CLINICAL SPECIALISTS GRAHA AMANAH KLATEN**

ABSTRACT

The aim of this study is to identify and analyze the effect of: 1) the reliability of the patient's satisfaction. 2) The responsiveness patient's satisfaction. 3) The confidence (assurance) of patient's satisfaction. 4) The empathy of patient's satisfaction. 5) The tangible of patient's satisfaction. The data that used was primary data obtained from the answer of 100 respondents with the accidental method. The method that used was multiple linear regression analysis tool data using SPSS. The test result concluded that all variables instruments were valid and reliable as a tool of collecting the data. From the data analysis showed that: 1) The reliability has the positive and significant impact on patient's satisfaction. 2) The responsiveness has positive and significant impact on patient's satisfaction. 3) The confidence (assurance) has positive and significant impact on patient's satisfaction. 4) The empathy has positive and significant impact on patient's satisfaction. 5) And the tangible has positive and significant impact on patient's satisfaction.

Keywords: *service quality, customers satisfaction, clinic.*